

INFORME DE RESULTADOS DEL PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES 2018 (CARTA DE SERVICIOS)

1. ANTECEDENTES

Los antecedentes son los **Planes de detección de necesidades de 2017 y 2018**, el primero se elaboró a partir del análisis de situación de partida y del análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) del Centro de Servicios Sociales y el segundo se elaboró el año pasado teniendo en cuenta la revisión del Plan de 2017 y valorando tanto las necesidades del momento como aquellas que no se habían cubierto y que se consideraron prioritarias.

2. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

El **objetivo general** es “Satisfacer oportunamente las necesidades del Centro y el correcto desarrollo de sus funciones en lo que respecta a las siguientes CATEGORÍAS:

1. Medios Tecnológicos e Informáticos
2. Equipamiento
3. Infraestructura
4. Formación
5. Recursos Humanos

3. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS NECESIDADES DETECTADAS

En el siguiente cuadro se recoge de forma resumida las necesidades que se pudieron ejecutar y las que no se pudieron realizar:

Resumen de detección de necesidades 2018

CATEGORÍA	CUBIERTA	NO CUBIERTA
MEDIOS TECNOLOGICOS/INFORMÁTICOS		
FAX		X
ESCÁNER PROFESIONAL	x	
ORDENADOR PARA USO DE LOS USUARIOS		X
IMPRESORA PARA USO DE LOS USUARIOS		X
1 TELEFONOS	X	
1 EQUIPOS DE PUESTO (ordenador)	X	
SISTEMA DE CITA PREVIA ON -LINE		EN PROCESO
CORREO ELECTRÓNICO CONSULTAS USUARIOS		X
HILO MUSICAL SALA DE ESPERA		X
BUZON VIRTUAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		X
EQUIPAMIENTO		
4 SILLAS ERGONÓMICAS	2	2
1 MESAS DESPACHO	X	
1 SILLAS DIRECTOR		x
3 ARCHIVOS	2	
1 MESA ORDENADOR USO USUARIOS	X	
CORTINAS O ESTORES PARA 6 DESPACHOS	X	
1 ARMARIO		X
INFRAESTRUCTURA		
CIERRE ADMINISTRACIÓN Y 2 DESPACHOS		X
SEPARACIÓN Y CIERRE 2 DESPACHOS		X
AMPLIACIÓN: 3 DESPACHOS, SALA ARCHIVO Y ESPERA		X
ADAPTACIÓN PUERTA ENTRADA (DISCAPADICAD)		X
ARREGLO SISTEMA CALEFACCION - FRIO		X
FORMACIÓN		
SUPERVISION EXTERNA		X
GESTION POR PROCESOS Y PROTOCOLOS ACTUAC.		X
SIUSS		X
GESTIÓN DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS	X	
INFORMÁTICA APLICADA TRABAJO		X
TRABAJO EN EQUIPO		X
EFECTO QUEMADO		X
PROCESO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	x	
RECURSOS HUMANOS		
CONTINUIDAD TRABAJADOR SOCIAL (P. FAMILIA)		X
TRABAJADOR SOCIAL (P. TRABAJO SOCIAL)	X	
EQUIPARACIÓN SALARIAL LABORALES	50%	
CONSOLIDACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	X	

5. VALORACIÓN SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES

Observamos que el motivo prioritario del no cumplimiento es la falta de presupuesto. En el Plan de detección de Necesidades de 2018 no se llegó a presupuestar todo lo recogido en el Plan.

Otros motivos han sido: No ser una necesidad prioritaria en ese momento y la demora en la provisión (formación y medios tecnológicos), el retraso en las subvenciones (continuidad del trabajador social de familia) y no contar con informes favorables de otros departamentos tanto a nivel técnico como político, (infraestructura). En cuanto a la consolidación de los puestos de trabajo es uno de los puntos que se han trasladado a la mesa de negociación para el estudio de la RPT de 2019, esta negociación se inició en el último trimestre de 2018 y finalizó el año sin terminar el acuerdo, estando previsto que se apruebe con la incorporación en la plantilla de todos los puestos de consolidación de empleo.

Si se han priorizado y llevado a cabo parte de las compras, reparaciones y/o adaptaciones planteadas de acuerdo al presupuesto, como han sido:

- * Medios Tecnológicos: Teléfono, ordenador, escáner profesional.
- * Equipamiento: dos sillas o sillones ergonómicos; 2 archivadores, una mesa de ordenador para uso usuarios y cortinas. También se ha adquirido equipamiento no presupuestado y que ha sido necesario (biombo).
- * Ha habido formación sobre gestión de expedientes electrónicos, relativos a la exclusión social y sobre contratación (que no estaba previsto).
- * Continuidad del Trabajador Social con funciones de UTS, aumento del horario del puesto de Asesor Jurídico, se ha conseguido llegar al 50% de la equiparación salarial.

Además, queremos resaltar, que ha habido cambios, durante este año 2018 fundamentales tanto para el funcionamiento interno de nuestro trabajo diario como esperamos de cara al ciudadano que acude en busca de ayuda a nuestro centro:

1. Creación del puesto de trabajo de Directora-Coordinadora. Durante 2018 se incorporó la Coordinadora-Directora, que se venía demandando hacía bastante tiempo. Se consideraba necesaria una figura que reúna criterios, que da directrices claras, que resuelve dudas, que trabaja en protocolos de actuación, que canaliza la información relevante, organiza los turnos de vacaciones, que actúa como nexo con los responsables políticos y demás profesionales, etc. Esta fue la necesidad de mayor urgencia que se detectó durante la formación de la Carta de Servicios. Además se considera que la capacidad de unificar criterios es saludable a nivel de trabajo en equipo.
2. Incorporación de un Conserje al Centro de Servicios Sociales que acoge al ciudadano que llega y que canaliza las citas de los profesionales, aportando orden y claridad al ciudadano.

Desde el equipo técnico se ha valorado de forma positiva que estos dos puestos de trabajo se hayan cubierto en el centro de servicios sociales.

Otro aspecto a resaltar, es la reorganización del Centro, producida durante 2018, habiéndose reubicado la sala de espera, la recepción y el dpto. de administración. Con esta reorganización podemos destacar las siguientes mejoras obtenidas:

- Las personas atendidas disponen de una sala de espera confortable y con ventilación, por lo que ya no están en la entrada, al paso, con toda la incomodidad que ello conllevaba.
- Se ha conseguido eliminar la sensación de desorientación que había anteriormente. El nuevo espacio donde se ha ubicado la recepción permite al ciudadano acceder de forma directa a la conserjería.
- El Dpto. de Administración dispone de un espacio con mayor privacidad lo que les facilita trabajar de forma más eficiente.
- Se ha habilitado una sala de reuniones para el equipo técnico del centro.

Por tanto, de cara a la elaboración del nuevo PLAN DE DETECCIÓN DE NECESIDADES 2019 se Valoraran aquellas que no se pudieron atender en 2018 y las nuevas. Pero somos conscientes que habrá muchas de ellas que no podremos contemplar, teniendo que priorizar para ajustarlas al presupuesto de 2019.

En Alhama de Murcia, 25 de febrero de 2019

Técnico Responsable del Plan de Detección de Necesidades

Fd.: M^a José Cifuentes Cánovas

Vº Bº

Técnico Responsable de la Carta de Servicios

Vº Bº

Directora- Coordinadora de Servicios Sociales

Fd.: M^a Ángeles Romero García.

Fd.: Eva M^a León Cánovas